

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА імені О. М. БЕКЕТОВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

до виконання контрольної роботи
з навчальної дисципліни

**«ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ
ТА ТУРКОМПЛЕКСАХ»**

*(для студентів денної і заочної форм навчання
освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю 073 – Менеджмент)*

Харків
ХНУМГ ім. О. М. Бекетова
2019

Методичні рекомендації до виконання контрольної роботи з навчальної дисципліни «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах» (для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю 073 – Менеджмент) / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова ; уклад. А. О. Козлова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 29 с.

Укладач канд. екон. наук, ст. викл. А. О. Козлова

Рецензент

І. М. Писаревський, доктор економічних наук, професор Харківського національного університету міського господарства імені О. М. Бекетова

*Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства,
протокол № 1 від 29 серпня 2018 р.*

ЗМІСТ

Вступ.....	4
1 Актуальність і доцільність виконання контрольної роботи.....	5
2 Вимоги до оформлення контрольної роботи.....	5
3 Завдання, характеристика змісту та вимоги щодо виконання розділів розрахунково-графічної роботи.....	9
3.1 Написання першого розділу «Характеристика готельного підприємства».....	10
3.2 Написання другого розділу «Визначення категорії готелю».....	10
3.3 Написання третього розділу «Шляхи досягнення готелем вищої категорії».....	12
3.4 Написання четвертого розділу «Організаційна послідовність впровадження заходів обґрунтування необхідності підвищення категорії готелю».....	13
3.5 Написання п'ятого розділу «Розрахунок за мешкання в готелі».....	14
3.6 Написання шостого розділу «Опис роботи служби готелю».....	22
4 Система контроль виконання студентами контрольної роботи.....	23
Список рекомендованих джерел.....	24
Додатки.....	25

ВСТУП

Метою викладання навчальної дисципліни «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах» є засвоєння теоретичних знань та опанування практичними навичками надання готельних послуг, набуття практичних навичок обслуговування. Предметом вивчення навчальної дисципліни є класифікація засобів розміщення, принципи діяльності готельного підприємства, технологія прийому та розміщення, забезпечення безпеки проживання, надання додаткових послуг. Дисципліна складається із наступних змістовних модулів:

- Управління діяльністю готельного підприємства та його служби.
- Технологія обслуговування та організація прийому, розміщення, виїзду гостей у готелях та тур комплексах.

Програмою передбачено виконання контрольної роботи, яка направлена на закріплення отриманих знань та вмінь студентів. В даних методичних рекомендаціях зазначено варіанти контрольної роботи. Викладені вимоги та надані приклади і наведені роз'яснення щодо виконання контрольної роботи.

1 АКТУАЛЬНІСТЬ І ДОЦІЛЬНІСТЬ ВИКОНАННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Метою написання контрольної роботи (КР) є закріплення і поглиблення теоретичного матеріалу і практичних навичок по функціонуванню підприємств сфери гостинності, а також розгляд існуючого стану досліджуваного готельного підприємства і виявлення можливостей підвищення якості готельних послуг, що надаються, шляхом підвищення комфорту номерного фонду.

При написанні КР необхідно визначити можливість переведення готельного підприємства у вищу категорію на підставі вивчення його матеріально-технічної бази, з'ясування необхідності і доцільності даного заходу шляхом оцінки конкурентів досліджуваного готелю, тобто за допомогою проведення маркетингових досліджень.

Метою вивчення дисципліни є засвоєння теоретичних знань та опанування практичними навичками надання готельних послуг, набуття практичних навичок обслуговування.

Завдання дисципліни «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах»:

- розгляд теоретичних засад управління в готелі;
- вивчення інструментарію технології та обслуговування із врахуванням специфіки готельних підприємств;
- організація прийому та розміщення у готелі;
- надання додаткових послуг;
- культура роботи.

2 ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Обсяг роботи складає 25–35 сторінок (машинописного тексту).

Мова викладання роботи – державна, стиль – науковий, чіткий, без орфографічних і синтаксичних помилок, послідовність – логічна. Викладати матеріал необхідно від третьої особи однини («автор вибрав», «автор визначив») або в невизначеній формі («приймається», «вибирається», «визначається» тощо). Не допускається використання в роботі матеріалів рекламного характеру (наприклад, «в нашому готелі», «ми завжди раді допомогти» тощо, а також фраз наприклад «подивіться», «дізнайтесь» тощо.

Роботу оформлюють на аркушах формату А4 (210 мм x 297 мм).

У друкованому варіанті на сторінці повинно бути не більше 30 рядків (комп'ютерний набір – 14-й кегль; 1,5 інтервалу; шрифт – Times New Roman; текст, окрім назв розділів, вирівнюється за шириною). Абзацний відступ має

бути однаковим упродовж усього тексту роботи й дорівнювати п'яти знакам (1,25 см).

Текст розрахунково-графічної роботи розміщують на аркуші з дотриманням таких розмірів полів: з лівого боку – 25, з правого – 15, зверху – 20, знизу – 20 мм.

Назва розділу складається зі слова РОЗДІЛ з номером розділу і власної назви розділу. Слово РОЗДІЛ з номером розділу розміщується на окремому рядку посередині. На наступному рядку розміщують власно назву розділу посередині без абзацного відступу, використовуючи прописні літери. Назву розділу виділяють жирним шрифтом. Наприклад:

РОЗДІЛ 1

ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Розділ може складатися з підрозділів.

Підрозділи нумерують арабськими цифрами у межах кожного розділу, використовуючи номер розділу і порядковий номер підрозділу, між якими ставлять крапку: наприклад, «1.2.» (другий підрозділ першого розділу). Після номеру розділу, підрозділу, ставиться крапка. Потім у тому ж рядку зазначають заголовок підрозділу.

Заголовки підрозділів, пунктів треба починати з абзацного відступу і друкувати маленькими літерами, крім першої великої, не підкреслюючи, без крапки в кінці; заголовки виділяють жирним шрифтом. Якщо заголовок складається з двох і більше речень, їх розділяють крапкою.

Наприклад:

2.1 Сутність та характеристика служби прийому та розміщення

Між назвами розділів, підрозділів і текстом пропускається один пустий рядок.

Не допускається розмішувати назву розділу або підрозділу в нижній частині сторінки, якщо після неї знаходиться тільки один рядок тексту. Остання сторінка розділу має бути заповнена текстом не менш ніж на половину.

Скорочення слів у тексті не допускається, окрім загальноприйнятих термінів (ЕОМ, АСУ, ДСТУ та ін.). Допускається використовувати скорочення вузькоспеціалізованих термінів у тому випадку, коли їх загальна кількість дорівнює або більша 20 і кожний термін повторюється в тексті не менше 3–5 раз. У цьому випадку, при першому згадуванні терміну наводиться його повна назва і в дужках дається скорочений варіант, наприклад, Всесвітня туристська організація (далі ЮНВТО), а далі по тексту термін дається у скороченому варіанті, наприклад, «...згідно зі статистичними даними ЮНВТО...». Всі сторінки розрахунково-графічної роботи, включаючи додатки, повинні мати

суцільну нумерацію. Титульний аркуш включають до загальної нумерації сторінок роботи. Номер сторінки на титульному аркуші не проставляють. Номери сторінок (починаючи з другої сторінки вступу) ставлять у правому верхньому кутку арабськими цифрами без знака №. Не допускається заключати номери сторінок в лапки та інші знаки.

Ілюстрації (рисунок, графіки, схеми, діаграми тощо) слід розміщувати в роботі безпосередньо після тексту, де вони згадуються вперше, або на наступній сторінці. На всі ілюстрації мають бути посилання в роботі ілюстрації позначають словом Рис. і нумерують послідовно в межах розділу, за винятком ілюстрацій у додатках. Номер ілюстрації має складатися з номера розділу і порядкового номера ілюстрації, між якими ставиться крапка, після номера ставиться тире: наприклад: «Рис. 1.1» – (перший рисунок першого розділу). Номер ілюстрації у додатку має складатися з літери, що позначає додаток і порядковий номер ілюстрації в межах додатку, між якими ставиться крапка, після номера ставиться тире: наприклад: «Рис. А.5» – (п'ятий рисунок дод. А). Номер ілюстрації, її назва і пояснювальні підписи розміщують з абзацу під ілюстрацією, приклад наведений нижче.

Рисунок 1.1 – Змінювання частки туристських макрорегіонів у загальносвітових туристських потоках

Ілюстрацію відокремлюють пустими рядками від тексту зверху і знизу.

Цифровий матеріал, як правило, оформлюють у вигляді таблиць. Таблиця являє собою такий спосіб подання інформації, при якому цифровий або текстовий матеріал групується в рядки і графи, відокремлені одна від одної вертикальними й горизонтальними лініями. Наводити в роботі треба тільки ті таблиці, які неможливо передати звичайним текстом (зіставлення розбіжності, детальні довідкові дані тощо).

Таблицю розміщують після першого згадування про неї в тексті таким чином, щоб її можна було читати без повороту переплетеного блоку роботи або з поворотом за годинниковою стрілкою. На всі таблиці мають бути посилання в тексті роботи. Таблиці треба нумерувати арабськими цифрами порядковою нумерацією в межах розділу, за винятком таблиць, що наводяться у додатках. Напис «Таблиця» і її номер розміщують в окремому рядку з вирівнюванням по правому краю. Номер таблиці складається з номера розділу і порядкового номера таблиці, між якими ставиться крапка: наприклад, «Таблиця 1.1» (перша таблиця першого розділу). Назва таблиці розміщується по середині нового рядка.

Номер таблиці у додатку має складатися з літери, що позначає додаток і порядкового номера ілюстрації в межах додатку, між якими ставиться крапка, після номера ставиться тире: наприклад: «Таблиця В.5» (третя табл. дод. В). Допускається розміщення тексту в таблиці з одинарним інтервалом. Таблицю відокремлюють пустими рядками від тексту зверху і знизу. Таблицю з великою кількістю рядків можна переносити на інший аркуш. У цьому разі назву розміщують тільки над її першою частиною. Над частинами таблиці, що розміщуються на інших аркушах пишуть з вирівнюванням по правому краю фразу «Продовж. табл.» і вказують номер таблиці. Нумерація стовпчиків у цьому випадку обов'язкова в кожній частині таблиці. Приклад такої таблиці наведено нижче.

Таблиця 1.1

Країни-лідери міжнародного туризму

Продовж. табл. 1.1

Посилання в тексті роботи на джерела слід позначати порядковим номером за переліком посилань, виділеним двома квадратними дужками, наприклад, «...у працях [17]...». Список використаних джерел слід розміщувати за алфавітом, або за порядком посилань в тексті. Додатки треба оформлювати як продовження роботи на її наступних сторінках або у вигляді окремої частини, розташовуючи в порядку появи посилань на них у тексті роботи. Кожний додаток повинен починатися з нової сторінки. Додаток повинен мати заголовок, надрукований вгорі малими літерами з першої великої симетрично відносно тексту сторінки. З правої сторони малими літерами з першої великої повинно бути надруковано слово «Додаток ____» і велика

літера, що позначає додаток. Додатки треба позначати послідовно великими літерами української абетки за винятком літер Г, Є, І, І, Й, О, Ч, Ї. Наприклад: Додаток А. Титульний лист контрольної роботи оформляють відповідно до додатку А.

3 ЗАВДАННЯ, ХАРАКТЕРИСТИКА ЗМІСТУ ТА ВИМОГИ ЩОДО ВИКОНАННЯ РОЗДІЛІВ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Контрольна робота має наступну структуру:

Зміст.

Вступ.

Розділ 1 Характеристика готельного підприємства.

Розділ 2 Визначення категорії готелю.

Розділ 3 Шляхи досягнення готелем вищої категорії.

Розділ 4 Організаційна послідовність проведення заходів і обґрунтування необхідності підвищення категорії готелю.

Розділ 5 Розрахунок за мешкання в готелі.

Розділ 6 Опис роботи служби готелю (поетажної служби, служби прийому і обслуговування або будь-якої іншої на вибір).

Висновок.

Список використаних джерел.

Додатки.

У «Вступі» має бути визначена мета роботи, обґрунтована актуальність, визначені основні інформаційні джерела, що будуть використовуватися при написанні роботи.

У «Висновку» мають бути відображені результати роботи, в тому числі з зазначенням принципів розробки турпродукту, особливостей розвитку певного виду туризму у визначеній країні тощо. Обов'язково студент має зазначити, що саме він навчився робити під час написання розрахунково-графічної роботи.

Варіанти розрахункових завдань (розд. 5) і завдань для підвищення категорії готелю надані в додатку 3 і 4.

Назву готельного підприємства студенти вибирають самостійно або виконують підвищення категорії існуючого готелю.

При захисті студент повинен розкрити суть виконаної роботи, обґрунтувати ухвалення в ній рішення, проаналізувати отримані результати, зробити висновки і відповісти на питання викладача.

3.1 Написання першого розділу «Характеристика готельного підприємства»

У назві цього розділу повинна прозвучати назва досліджуваного готелю (наприклад, характеристика туристично-оздоровчий комплекс «Едельвейс» с. Сіль, Закарпаття).

При описі готельного підприємства слід вказати:

- адресу;
- рік його введення в експлуатацію;
- структуру номерів (кількість номерів, місць);
- відомості про ціни на номери (місця);
- переважаючий контингент гостей і функціональне призначення готелю;
- основні технічні характеристики готелю: існуючі системи водопостачання, водовідведення, кондиціонування повітря, наявність або відсутність місцевих АТС і інші технічні особливості;
- перелік додаткових послуг, що надаються, з режимом роботи відповідних служб;
- відомості про обслуговуючий персонал, його підготовку, досвід (стажі) роботи, відомості про освіту.

3.2 Написання другого розділу «Визначення категорії готелю»

При виборі засобів розміщення одним з головних критеріїв відбору для клієнтів є відповідність ціни якості життя в готелі. Поняття «Якість життя» включає: розмір номерів, якість обробки, меблів і іншого обладнання, наявність і впорядкування території (її площа, озеленення, наявність під'їзних шляхів і автостоянки), асортимент додаткових послуг, що надаються, близькість до пляжу і розважальних центрів, популярність даного курорту в цілому і готелю, зокрема.

У цьому розділі необхідно визначити категорію готельного підприємства шляхом порівняння наявної матеріально-технічної бази, пропонованого рівня обслуговування з вимогами ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів».

Критерії оцінки готельних підприємств

Мета класифікації – визначення відповідності конкретного готелю встановленим критеріям або прийнятим стандартам на обслуговування. Наприклад, існують критерії «International Association», по яких вибірково оцінюються готелі окремих країн. Але в будь-якій країні світу існують свої підходи до класифікації готелів, в США, наприклад, вони розрізняються навіть

по штатах. В цілому системи класифікації можна розділити на дві основні групи:

- «зоряна» система на основі французької національної класифікації, поширена в більшості країн. Розряд встановлюється шляхом привласнення певного числа зірок (від 1 до 5);

- бальна, або індійська система, в основі якої лежить оцінка готелю експертною комісією.

- Відповідно до французької «зоряної» системи класифікації оцінюються наступні параметри готелю:

- характеристика номерного фонду: площа номерів, частка одномісних номерів, одно- і багатокімнатних номерів, наявність комунальних зручностей в номерах і на поверхах, комфортність номерів. Мінімальна кількість номерів для всіх категорій готелів встановлюється від 7 до 10;

- устаткування і оформлення інтер'єру;

- інформаційне забезпечення, в т.ч. наявність телефонного, телефаксного і телетайпного зв'язку;

- наявність і характеристика ліфтів;

- характеристика громадських приміщень, кіноконцертних і конференц-залів (для вищих категорій), холів і приміщень для ділових зустрічей, відпочинку, занять спортом і т.п.;

- наявність і характеристика підприємств харчування: ресторанів, їдалень, гриль барів, кафе, буфетів і т.п.;

- забезпечення можливості надання послуг торгівлі, побутового обслуговування, інших додаткових послуг;

- характеристики будівлі, під'їзних шляхів, розвиток інфраструктури;

- облаштування прилеглої до готелю території.

Певні вимоги пред'являються до персоналу, що працює в готелях. Обов'язковим є знання працівниками контактних професій (менеджери, портьє і так далі) іноземних мов: у 1- і 2-зіркових готелях – одна іноземна мова, в готелях вищих категорій (3–5 зірок) – до 4 мов.

Часто буває, що готельному підприємству надається певна категорія при фактичному виконанні всіх без виключення вимог ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів» (до даної категорії), при цьому вимоги за деякими пунктами можуть бути навіть перевиконані і відповідати вимогам до готелів вищих категорій. І навпаки, готелю можуть присвоїти певну категорію, хоча по деяких критеріях оцінки є *незначні* розбіжності, тобто фактично вона не відповідає наданій категорії.

З урахуванням цих чинників в даному розділі РГЗ потрібно провести атестацію досліджуваного готельного підприємства і присвоїти йому

відповідну категорію (від 1 до 5 зірок) по фактично виконаних вимогах ДСТУ і прокоментувати виконання або невиконання даних вимог, починаючи з п. 1 «Облаштування території, зовнішні елементи упорядкую» і закінчуючи п. 13 «Вимоги до персоналу та його підготовленості». Наприклад, проаналізувавши матеріально-технічну базу, номенклатуру і якість послуг, що надаються, а також рівень обслуговування комплексу «Едельвейс» с. Сіль, Закарпаття, можна прийти до висновку про те, що вона відповідає категорії «2 зірки».

3.3 Написання третього розділу «Шляхи досягнення готелем вищої категорії»

У назві цього розділу необхідно конкретизувати, який готель з якої категорії в яку потрібно перевести (наприклад, шляхи досягнення туристично-оздоровчий комплекс «Едельвейс» категорії «3 зірки»).

Оскільки в розділі 2 досліджуваному готельному підприємству надається яка-небудь категорія по фактичному виконанню ДСТУ 4269:2003, залишаються деякі пункти (або підпункти в них), які вже виконані або перевиконані і досягають рівня вищої категорії. У даному розділі слід проаналізувати матеріально-технічну базу готелю і виявити необхідні перетворення, виконання яких дозволить підприємству вийти на вищий рівень.

Розділ 3 рекомендується виконувати у вигляді таблиці. Наприклад, для туристично-оздоровчий комплекс «Едельвейс» варіанта 2 (переклад готелю з категорії «дві зірки» в категорію «три зірки») таблиця виглядатиме таким чином:

Таблиця 3.1

Перелік вимог з метою досягнення готелем категорії «3 зірки» (приклад)

Вимоги	**	***	Необхідні заходи
1. Облаштування території, зовнішні елементи благоустрою			
Вивіска: 1. із зовнішнім освітленням або що світиться 2. що світиться з емблемою	+	+	Облаштувати емблему
Вхід до готелю: 2. окремий службовий вхід 3. вхід для гостей з дашком над дверима або з подвійними		+	Облаштувати окремий службовий вхід. Готель вже облаштовано двійними дверима, що відчиняються автоматично.

Продовж. табл. 3.1

4. вхід для гостей з повітряно-тепловою завісою та дашком на шляху від автомобіля		+	Готель вже має повітрянотеплову завісу та дашок на шляху від автомобіля.
Вхід до ресторану (кафе, бару) 1. з готелю 2. окремий вхід з вулиці до об'єкта ресторанного господарства (не стосується закладів ресторанного господарства, розташованих на поверхах, вище другого)	+	+	Облаштувати окремий вхід
.....

Таким чином, необхідно встановити розбіжності за всіма пунктами, закінчуючи п. 13 «Вимоги до персоналу та його підготовленості».

3.4 Написання четвертого розділу «Організаційна послідовність впровадження заходів обґрунтування необхідності підвищення категорії готелю»

Будівля готелю є багатофункціональною спорудою і містить технічно складне устаткування.

Будівництво і реконструкція будівлі готелю вимагають крупних інвестицій. Тому важливо проаналізувати фінансові, технічні і архітектурно-планувальні можливості підвищення категорії готелю.

У ДСТУ 4269:2003 приводяться 13 вимог до готелів різних категорій. У розділі КР потрібно визначити послідовність здійснення необхідних перетворень, тобто розставити ці 13 пунктів по їх значущості, пріоритетності, починаючи із значніших й складніших і закінчуючи менш істотними.

Примітка. Починати переклад готелю у вищу категорію необхідно с п. 4 «Номерний фонд», оскільки якщо архітектурно-планувальне рішення поверху не дозволяє збільшити площі номерів і додати в них відповідну кількість одиниць сантехнічного обладнання, підвищення категорії готелю неможливе навіть за умови виконання решти вимог.

Після визначення послідовності перетворень, що проводяться, необхідно дати їм загальну оцінку (за даними розд. 3). Чим менше розбіжностей в

матеріально-технічній базі, рівні обслуговування і пропонованому спектрі послуг досліджуваного готелю з вимогами до бажаної категорії тим легше і дешевше його здійснити.

Якщо розбіжностей все-таки забагато і вони вимагають значних капітальних вкладень, існують причини, за яких проведення заходів по підвищенню категорії готелю все ж таки необхідне і має сенс.

Для обґрунтування перекладу у вищу категорію потрібно проаналізувати готельні підприємства і інші засоби розміщення, що знаходяться в безпосередній близькості від готелю. При цьому потрібно виявити переваги даного готелю після підвищення її категорійності в порівнянні з конкурентами. Рекомендується особлива увага при цьому приділяти наступним питанням:

- ціновій політиці готелів-конкурентів;
- рівню обслуговування в даних готелях;
- спектру пропонованих готельних послуг (які відсутні в порівнянні з досліджуваним готелем, а які, навпаки, є);
- порівнянню контингенту гостей (функціональному призначенню готелю);
- категорії готелів-конкурентів.

3.5 Написання п'ятого розділу «Розрахунок за мешкання в готелі»

У цьому розділі потрібно виконати розрахунок за мешкання відповідно до завдання по варіанту студента.

Оплата номерів (місць) в готелі регламентується «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» (Наказ Державної туристичної адміністрації № 19 від 16.03.2004 р.), а саме пунктом 3 «Порядок бронювання номерів (місць), укладання договору на готельне обслуговування та сплати послуг». Відповідно до нього в готелі оплата проводиться на підставі цін і тарифів, що встановлюються самостійно або на договірній основі.

Плата за надання готельних послуг стягується у відповідності до єдиної розрахункової години – 12-ї години поточної доби за місцевим часом. Готель з урахуванням місцевих особливостей вправі змінити єдину розрахункову годину. При проживанні у готелі менше однієї доби та у разі раннього заїзду чи пізнього виїзду, готель самостійно визначає розмір плати за надання готельних послуг. При розміщенні дітей віком до 5 років з батьками в одному номері, плата за проживання дітей не стягується.

Враховуючи той факт, що затверджені Правила дають достатньо велику свободу готельним підприємствам у встановленні своєї цінової політики,

необхідно звернутися до попереднього нормативного документа – «Правил користування готелями і надання готельних послуг в Україні» (Наказ № 77\44 від 10.09.96.), які були основою для розробки нових Правил, що діють.

Знаючи основні положення даного нормативного документа, співробітникам сфери готельного господарства легше буде орієнтуватися в законодавчій базі, що діє, що актуалізує необхідність їх вивчення.

Відповідно до «Правил користування готелями і надання готельних послуг в Україні» при мешканні в готелі менше 1 доби оплата стягується за повну добу, незалежно від розрахункової години. При розміщенні до розрахункової години (з 0 до 12 годин) плата за мешкання не стягується за умови, що номер заздалегідь не був заброньований.

При виїзді протягом 12 годин після розрахункової години (з 12 до 0) оплата стягується за половину доби, а при виїзді більше 12 годин після розрахункової години оплата стягується як за повну добу.

За мешкання дітей у віці до 12 років без надання місця плата не стягується. При розміщенні дітей від 2 до 12 років (з наданням місця) плата стягується у розмірі 50 % вартості одного місця в 2-х місному номері. Діти до двох років проживають безкоштовно.

Оплата додаткових місць

У номерах вищих категорій додаткове місце прирівнюється до вартості основного місця. У решті номерів на додаткове місце надається знижка у розмірі 20 % вартості основного.

Плата за бронювання стягується у розмірі 50 % вартості місця за добу.

При прибутті групи або окремих членів групи після дати, вказаної в заявці, понад броню стягується плата за фактичний ***час простою номера*** або місця (незалежно від часу прибуття в готель), але не більше ніж за добу.

Оскільки готель є підприємством безперервної дії, з метою забезпечення контролю за кількістю наданих ліжок-днів і складання щомісячних фінансових звітів, всі рахунки в готелі на 12 год 00 хв першого числа кожного місяця закриваються і з цієї миті відкриваються нові. Для прикладу розглянемо розрахунок кількості днів мешкання (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Розрахунок кількості діб мешкання в готелі

Номер з/п	Заїзд		Виїзд		Кількість діб
	дата	години	дата	години	
1	18.06	18 год. 00 хв	21.06	15 год. 00 хв	3,5(3)
2	24.06	13 год. 00 хв	25.06	2 год. 00 хв	1
3	27.06	5 год. 00 хв	29.06	3 год. 00 хв	2
4	29.06	9 год. 00 хв	2.07	23 год. 00 хв	2/1,5
5	3.06	11 год. 00 хв	5.06	14 год. 00 хв	2,5(2)
6	6.06	15 год. 00 хв	8.06	6 год. 00 хв	2
7	9.06	19 год. 00 хв	12.06	21 год. 00 хв	3,5
8	12.06	17 год. 00 хв	14.06	11 год. 00 хв	2
9	15.06	16 год. 00 хв	17.06	20 год. 00 хв	2,5
10	16.06	14 год. 00 хв	18.06	16 год. 00 хв	2,5(2)

Крім загальновстановлених правил оплати за мешкання готелі можуть встановлювати свої внутрішні правила, якщо вони не суперечать основним. «Правила, що не суперечать основним», – це правила зручніші і гнучкіші, покликані встановлювати умови оплати прийнятніші для клієнтів. До них можна віднести почасову оплату або оплату за 0,5 діб при фактичному мешканні менше 6 годин, незалежно від розрахункової години.

Якщо клієнт виїжджає з готелю протягом 2–3 годин після розрахункової години (12 год 00 хв), то оплату за 0,5 діб рекомендується не стягувати, оскільки попит на готельні місця в багатьох містах України невисокий (це стосується і Кримських готелів в період міжсезоння).

Таким чином, в прикладах 1, 5 і 10 таблиці 5.1 прийнятні обидва варіанти оплати за мешкання. При цьому кількість діб мешкання згідно загальновстановленим правилам оплати вказана без дужок, а в дужках – варіант, що рекомендується, який можливий за наявності внутрішніх правил оплати, які затверджуються керівництвом готелю.

Оскільки всі рахунки в готелі закриваються в 12 год 00 хв першого числа кожного місяця і з цієї миті відкриваються нові, в готелі складаються два рахунки за мешкання (приклад 4 табл. 5.1). При цьому кількість діб мешкання указується через дріб (кількість ліжко-діб перебування гостем в першому місяці / кількість ліжко-діб перебування в другому).

Таблиця-3.3

КР по дисципліні «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах»

Номер варіанта	Місце розташування	Комфортність				Початок підготовки номера		Закінчення підготовки		Простій номера		Заїзд		Виїзд	
		Категорія готелю	Кількість місць або кімнат у номері	Послуги в номері	Ціна послуг, грн.	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Харків	2 зірки	2 МО	ХОЛ, КТВ	3 5	30.08.	00	30.08.	12			30.08.	18	2.09.	22

17

номер варіанта	Кількість койко-діб		Тариф місця, грн.	Податки, збори, грн.		Ціна місця, грн.	Сума, грн.						Примітки
	Мешкання	Броня		ПДВ	Курортний збір		Броня	Простій	Мешкання	Послуги	В т. ч. податки	ВСЬОГО:	
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
			50										Займає номер

Скорочення:

1 МО – одномісний однокімнатний,

2 кімн. – двокімнатний двомісний

ХОЛ – холодильник

2 МО – двомісний однокімнатний,

3 кімн. – трикімнатний двомісний

КТВ – кольоровий телевізор.

Розглянемо дію правил оплати за мешкання на конкретному прикладі. Громадянин України Іванов А. В. поселився в готелі «Національ» м. Харкова в 2-х місному номері по броні 30 серпня в 18 год 00 хв і мешкав до 2 вересня 22 год 00 хв (сплачував номер повністю, тобто 2 місця). У користування йому були надані холодильник і телевізор, що не входять у вартість номеру. Тариф місця – 50 грн. Ціна холодильника – 3 грн, телевізора – 5 грн за добу.

Провести розрахунок за мешкання і додаткові послуги в готелі і заповнити форму № 4-Г.

1. Визначимо кількість діб мешкання гр. Івановим у готелі. З урахуванням того, що гр. Іванов заїхав в готель в серпні, а виїхав у вересні, в завданні необхідно заповнити два рахунки:

- з 30.08. 18 год 00 хв до 1. 09. 12 год 00 хв;
- з 1.09. 12 год 00 хв по 2.09. 22 год 00 хв.

У першому випадку кількість діб мешкання складе – 2, в другому – 1,5.

2. Визначимо ціну місця. Вона складається з тарифу і суми податків, що стягуються за мешкання в готелі. До таких податків відносять податок на додану вартість (ПДВ). Таким чином, ціна місця визначається за формулою:

$$Ц = T + НДС \quad (5.1)$$

де Ц – ціна місця в готелі;

Т – тариф місця;

ПДВ – податок на додану вартість (20%).

У нашому завданні ціна складе:

$$Ц = 50 + 10 = 60 \text{ грн}$$

3. Визначимо вартість мешкання в готелі гр. Іванову з урахуванням ціни і займаних ним місць:

- за серпень: $60 \text{ грн} \cdot 2 \text{ місця} \cdot 2 \text{ діб} = 240 \text{ грн};$
- за вересень: $60 \text{ грн} \cdot 2 \text{ місця} \cdot 1,5 \text{ діб} = 180 \text{ грн}.$

4. Розрахуємо вартість броні.

Оскільки оплата за бронювання номерів (місць) в готелях стягується у розмірі 50% від ціни місця за добу, то у нашому прикладі вартість броні складе:

$$2 \text{ місця} \cdot 60 \text{ грн.} \cdot 0,5 = 60 \text{ грн.}$$

5. Розрахуємо суму оплати за додаткові послуги.

Оскільки оплата за телевізор і холодильник встановлюється подовово, то тривалість їх експлуатації співпадає за часом з кількістю діб мешкання гр. Івановим у готелі.

Таким чином, сума сплати за телевізор і холодильник в серпні складе:

TV = $5 \cdot 2$ діб = 10 грн.

Хол. = $3 \cdot 2$ діб = 6 грн.

У вересні:

TV = $5 \cdot 1,5$ = 7,5 грн.

Хол. = $3 \cdot 1,5$ = 4,5 грн.

6. Визначимо загальну суму за мешкання і додаткові послуги з двох рахунків:

за серпень: $240 + 60 + 10 + 6 = 316$ грн;

за вересень: $180 + 7,5 + 4,5 = 192$ грн.

Сума до оплати по двох рахунках складе: $316 + 192 = 508$ грн.

На підставі проведених розрахунків заповнимо рахунок форми № 4-Г (Рис. 1). У нашому прикладі їх буде два (Рис. 2).

На підставі складених рахунків і виконаних розрахунків заповнюють розрахункове завдання.

Розрахункова частина в даній роботі (розд. 5) виконується аналогічно розглянутому вище прикладу. У додатку Б наведено чистий бланк завдання, який необхідно збільшити до формату А4 і заповнити відповідно до варіанту (колонки 1–16, 20, 30). У колонки 18–29 записують результати розрахунків. Лист завдання додається в розрахунковій частині даної роботи.

форма № 4-Г

м. Харків

готель «Національ»

Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00765

Іванов А. В.

(ФіБ)

Заїзд 30.08. 18⁰⁰

(дата) (час)

Кількість діб мешкання 2

Вийзд 1.09. 12⁰⁰

(дата) (час)

№ кімнати 215

Найменування платежів	Одиниця виміру	Кількість	Ціна, грн.	Сума, грн.
Броня	ліжко-діб	$0,5 \cdot 2$	60	60
Мешкання	ліжко-діб	$2 \cdot 2$	60	240
Телевізор	ліжко-діб	2	5	10
Холодильник	ліжко-діб	2	3	6
ПДВ (20%)	ліжко-діб	$2 \cdot 2$	10	40
Разом:				316

Триста шістнадцять грн. 00 коп.

Рисунок 1 – Рахунок форми № 4-Г на 2 доби мешкання

форма № 4-Г
м. Харків
готель «Національ»
Ідентифікаційний код 98754328

Рахунок № 00766

Іванов А. В.

(ФіО)

Заїзд 1.09. 12⁰⁰
(дата) (час)

Кількість діб мешкання 1,5

Виїзд 2.09. 22⁰⁰
(дата) (час)

№ кімнати 215

Найменування платежів	Одиниця виміру	Кількість	Тариф, грн.	Сума, грн.
Мешкання	ліжко-діб	1,5 * 2	60	180
Телевізор	ліжко-діб	1,5	5	7,5
Холодильник	ліжко-діб	1,5	3	4,5
В т. ч. ПДВ (20%):	ліжко-діб	1,5 * 2	10	30
Разом:				192

Сто дев'яносто дві грн. 00 коп.

Рисунок 2 – Рахунок форми № 4-Г на 1,5 доби мешкання

Таблиця-3.4

КР по дисципліні «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах»

Номер Варіанта	Місце розташування	Комфортність				Початок підготовки номера		Закінчення підготовки		Простій номера		Заїзд		Виїзд	
		Категорія готелю	Кількість місць або кімнат у номері	Послуги в номері	Ціна послуг, грн.	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Харків	2 зірки	2 МО	ХОЛ, КТВ	3 5	30.08.	00	30.08.	12			30.08.	18	2.09.	22

21

Номер варіанта	Кількість ліжко-діб		Тариф місця, грн.	Податки, збори, грн.		Ціна місця, грн.	Сума, грн.						Примітки
	Мешкання	Броня		ПДВ	Курортний збір		Броня	Простій	Мешкання	Послуги	В т. ч. податки	ВСЬОГО:	
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	2/1,5	0,5*2	50	10		60	60	-	420	28	70	508	Займає номер

Скорочення:

1 МО – одномісний однокімнатний,

2 кімн. – двокімнатний двомісний,

ХОЛ – холодильник,

2 МО – двомісний однокімнатний,

3 кімн. – трикімнатний двомісний,

КТВ – кольоровий телевізор.

3.6 Написання шостого розділу «Опис роботи служби готелю»

Організаційна структура готельного підприємства визначається його призначенням, місцеположенням, специфікою гостей і іншими чинниками. Вона є віддзеркаленням повноважень і обов'язків, покладених на кожного працівника готелю. Основні служби, наявні в будь-якому готелі, наступні:

- служба управління номерним фондом;
- адміністративна служба;
- служба громадського харчування;
- комерційна служба;
- інженерні, технічні служби;
- допоміжні і додаткові служби.

Служба управління номерним фондом займається вирішенням питань, пов'язаних з бронюванням номерів, прийомом туристів, що прибувають в готель, реєстрацією і розміщенням в номерах, відправкою додому або до наступного пункту маршруту подорожі, забезпечує обслуговування гостей в номерах, підтримує необхідний санітарно-гігієнічний стан номерів і рівень комфорту в них, займається наданням побутових послуг гостям.

Адміністративна служба відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням і підтримкою необхідних умов праці для персоналу готелю, контролює дотримання норм і правил з охорони праці, техніці безпеки, протипожежній і екологічній безпеці.

Служба громадського харчування забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах, кафе і барах готелю, вирішує питання організації і обслуговування банкетів, презентацій і так далі.

Комерційна служба займається питаннями оперативного і стратегічного планування, аналізує результати господарської і фінансової діяльності.

Інженерні (технічні) служби створюють умови для функціонування систем кондиціонування, теплопостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних пристроїв, служб ремонту і будівництва, систем телебачення і зв'язку.

Допоміжні служби забезпечують процес роботи готелю, пропонуючи послуги пральні, білизняної служби, послуги складу і ін.

У даному розділі контрольної роботи необхідно детально описати роботу однієї з вище перелічених служб або будь-якої іншої служби на розсуд студента. При цьому особливу увагу потрібно приділяти наступним питанням:

- складу служби;
- режиму роботи і графіку виходу на роботу обслуговуючого персоналу;

- посадовим обов'язкам персоналу;
- документообігу по даній службі і особливостям обліку документів строгої звітності (якщо такі є);
- процесу безпосередньої роботи персоналу або процесу обслуговування клієнтів (наприклад, розглянути процес поселення гостей при заїзді в готель – при описі роботи служби прийому і обслуговування, послідовності і видам прибиральних робіт – при описі роботи поверхових служб) і так далі.

4 СИСТЕМА КОНТРОЛЮ ВИКОНАННЯ СТУДЕНТАМИ КОНТРОЛЬНОЇ РОБОТИ

Система оцінювання якості контрольної роботи та відповідності поставленим завданням передбачає проміжний та підсумковий контроль. Поточний контроль допомагає відстежувати результати роботи студентів протягом семестру.

До кінця семестру контрольна робота має бути оформлена згідно вимог. Здана викладачу на перевірку та захищена.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про туризм [Електронний ресурс] : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР. – Режим доступу : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324_95-%D0%B2%D1%80.
2. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-941>
3. ДСТУ 4269:2003 «Класифікація готелів». [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://dbn.co.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-940>
4. Агафонова Л. Г. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція. Державне регулювання: навч. посібник / Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова. – Київ : Знання України, 2004. – 358 с.
5. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С. И. Байлик. – 2-е изд., перераб. и доп. – Киев : Дакор, 2006. – 288 с.
6. Браймер Роберт А. Основы управления в индустрии гостеприимства / Роберт А. Браймер; пер. с англ. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 412 с.
7. Ваген В. Гостиничный бизнес / В. Ваген. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 362 с.
8. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2002. – 216 с.
9. Туризм и гостиничное хозяйство : учебник / Под ред. проф. А. Д. Чудновского. – М. : Тандем Экмос, 2000. – 288 с.
10. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посібник / За ред. проф. В. К. Федорченка. – Київ : Вища школа, 2004. – 237 с.
11. Уокер Джон. Введение в гостеприимство / Джон Уокер. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 367 с.

ДОДАТКИ
ДОДАТОК А

Приклад оформлення титульного аркушу контрольної роботи

Міністерство освіти і науки України
Харківський національний університет
міського господарства імені О. М. Бекетова

Кафедра туризму і готельного господарства

КОНТРОЛЬНА РОБОТА

За темою «Підвищення комплекс «Едельвейс» с. Сіль, Закарпаття
з категорії «дві зірки» в категорію «три зірки»
з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах»

Виконав: студент 3 курсу
гр. МГКТС
Іванов І. І.

Перевірив:

Харків 20__

ДОДАТОК Б

КР з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах»

Номер варіанта	Місце розташування	Комфортність				Початок підготовки номера		Закінчення підготовки		Простій номера		Заїзд		Виїзд	
		Категорія готелю	Кількість місць або кімнат в номері	Послуги в номері	Ціна послуг, грн.	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

26

Номер варіанта	Кількість ліжко-діб		Тариф місця, грн.	Податки, збори, грн.		Ціна місця, грн.	Сума, грн.						Примітки
	Мешкання	Броня		ПДВ	Курортний збір		Броня	Простій	Мешкання	Послуги	В т. ч. податки	ВСЬОГО:	
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

Скорочення:

1 МО – одномісний однокімнатний,

2 кімн. – двокімнатний двомісний

ХОЛ – холодильник

2 МО – двомісний однокімнатний

3 кімн. – трикімнатний двомісний

КТВ – кольоровий телевізор.

ДОДАТОК В

Варіанти КР (розділ 5) з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах»

Номер варіанта	Місце розташування	Комфортність				Початок підготовки номера		Закінчення підготовки		Простій номера		Заїзд		Виїзд	
		Категорія готелю	Кількість місць або кімнат в номері	Послуги в номері	Ціна послуг, грн.	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час	Дата	Час
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Харків	1 зірка	2 МО	ХОЛ ЦТВ	3 5							19.01.	14	22.01.	18
2	Одеса	3 зірки	1МО			24.01.	00	24.01.	12			24.01.	13	27.01.	22
3	Херсон	3 зірки	3 комн.									29.01.	7	3.02.	15
4	Вінниця	2 зірки	2 МО	ХОЛ ЦТВ	3 5	5.07.	00	5.07.	12			5.07.	11	9.07.	6
5	Житомир	1 зірка	2 МО	ХОЛ ЦТВ	3 5	28.08.	00	28.08.	12			28.08.	20	2.09.	16
6	Київ	4 зірки	2 комн.			15.03.	00	15.03.	12	16.03.	12	16.03.	14	18.03.	21
7	Дніпро	1 зірка	2 МО	ХОЛ ЦТВ	3 5	22.04.	00	22.04.	12			22.04.	16	26.04.	7
8	Полтава	2 зірки	2 комн.			16.10.	00	16.10.	12			16.10.	22	20.10.	5
9	Суми	1 зірка	2 МО	ХОЛ ЦТВ	3 5	28.08.	00	28.08.	12			28.08.	10	2.09.	16
10	Львів	3 зірки	1 МО	ХОЛ ЦТВ	3 5	18.05.	00	18.05.	12	19.05.	12	19.05.	15	22.05.	20

Номер варіанта	Кількість ліжко-діб		Тариф місця, грн.	Податки, збори, грн.		Ціна місця, грн.	Сума, грн.						Примітки
	Мешкання	Броня		ПДВ	Курортний збір		Броня	Простій	Мешкання	Послуги	В т. ч. податки	ВСЬОГО:	
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1			52										займає номер
2			60										
3			50										займає номер
4			45										займає номер
5			60										
6			90										
7			40										займає номер
8			30										займає номер
9			35										займає номер
10			43										

Скорочення:

1 МО – одномісний однокімнатний,

2 МО – двомісний однокімнатний,

2 кімн. – двокімнатний двомісний

3 кімн. – трикімнатний двомісний

ХОЛ – холодильник,

КТВ – кольоровий телевізор.

ДОДАТОК Г
Варіанти для виконання контрольної роботи

Номер варіанту	Завдання
1	Підвищення готелю з категорії «одна зірка» в категорію «дві зірки»
2	Підвищення готелю з категорії «Дві зірки» в категорію «три зірки»
3	Підвищення готелю з категорії «три зірки» в категорію «чотири зірки»
4	Підвищення готелю з категорії «чотири зірки» в категорію «п'ять зірок»
5	Підвищення готелю з категорії «одна зірка» в категорію «дві зірки»
6	Підвищення готелю з категорії «Дві зірки» в категорію «три зірки»
7	Підвищення готелю з категорії «три зірки» в категорію «чотири зірки»
8	Підвищення готелю з категорії «чотири зірки» в категорію «п'ять зірок»
9	Підвищення готелю з категорії «Дві зірки» в категорію «три зірки»
10	Підвищення готелю з категорії «три зірки» в категорію «чотири зірки»

Виробничо-практичне видання

Методичні рекомендації
до виконання контрольної роботи
з навчальної дисципліни

**«ТЕХНОЛОГІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЯХ
ТА ТУРКОМПЛЕКСАХ»**

*(для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр»
за спеціальністю 073 – Менеджмент)*

Укладач **КОЗЛОВА** Анастасія Олександрівна

Відповідальний за випуск *Н. М. Богдан*

За авторською редакцією

Комп'ютерний набір *А. О. Козлова*

Комп'ютерне верстання *І. В. Волосожарова*

План 2019, поз. 337 М.

Підп. до друку 05.04.2019. Формат 60×84/16.

Друк на ризографії. Ум. друк. арк. 1,0.

Тираж 50 пр. Зам. №

Видавець і виготовлювач:

Харківський національний університет
Міського господарства імені О. М. Бекетова,
вул. Маршала Бажанова, 17, Харків, 61002.

Електронна адреса: rectorat@kname.edu.ua

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:

ДК № 5328 від 11.04.2017.